

Auszug aus dem Protokoll des Stadtrates von Zürich

06.06.2007

658.

Schriftliche Anfrage von Rolf Kuhn betreffend VBZ, neue Unternehmensstrategie

Am 7. März 2007 reichte Gemeinderat Rolf Kuhn (SP) folgende Schriftliche Anfrage GR Nr. 2007/111 ein:

In Nummer 6 der VBZ-Personalzeitschrift „Regenbogen“ sind unter dem Titel „Unsere Ziele 2007“ acht Ziele aufgelistet. Davon geben einige Anlass zu Fragen:

1. „Alle Mitarbeitenden kennen und verstehen die neue VBZ-Unternehmensstrategie.“
 - Was für eine neue Unternehmensstrategie haben die VBZ?
 - Wie wird sichergestellt, dass alle Mitarbeitenden sie kennen und verstehen?
2. „Die Hauptprozesse der VBZ und ihre Schnittstellen untereinander sind einheitlich dokumentiert.“
 - Welches sind die Hauptprozesse der VBZ?
 - Was ist konkret gemeint mit einheitlicher Dokumentation der Schnittstellen dieser Hauptprozesse untereinander?
3. „Das neue Leitsystem bringt ab dem produktiven Betrieb für unsere Fahrgäste erkennbaren Mehrwert.“

Trifft es zu, dass dieser Satz nichts anderes heisst als: „Sobald das neue System einmal läuft, bringt es den Passagieren praktische Vorteile“? Falls nein: Was ist mit „Mehrwert“ gemeint?
4. „Die Meilensteine unternehmenskritischer Immobilienvorhaben sind plangemäss erreicht.“

Was bedeutet dieser Satz?
5. „Wir halten unsere finanziellen Ziele für Betriebsaufwand, Nebenerträge und Investitionen ein und erreichen den angestrebten Umsatz aus ZVV-Produkten.“

Was sind ZVV-Produkte?

Der Stadtrat beantwortet die Anfrage wie folgt:

Vorbemerkung

Seit dem Jahr 2001 werden bei den Verkehrsbetrieben (VBZ) die Jahresziele in Plakatform in allen Abteilungen sichtbar dokumentiert. Die Ziele werden jeweils an einer Mitarbeiterveranstaltung gegen Ende Jahr einem erweiterten Kader von rund 350 Mitarbeitenden direkt durch den Direktor und die Geschäftsleitung vorgestellt und erläutert. Im Gespräch zwischen Vorgesetzten und Teammitgliedern werden die Unternehmensziele auf die Abteilung heruntergebrochen und schliesslich der Beitrag des einzelnen Mitarbeiters oder der Mitarbeiterin in der Zielvereinbarung definiert.

Die Publikation des Zielplakates in der Personalzeitschrift „Regenbogen“ ist also nur ein Element in der Kommunikation der Jahresziele und hat nicht den Anspruch, selbsterklärend zu sein. Da sich die Ziele an ein internes Publikum richten, werden auch dem VBZ-Personal bekannte Fachbegriffe verwendet.

Die Berichterstattung über das Erreichen der Jahresziele gegenüber Behörden und Öffentlichkeit erfolgt jeweils im Jahresbericht des Stadtrates sowie an einer jährlichen Medienkonferenz der Industriellen Betriebe.

Zu Frage 1: Sowohl die Strategie als auch das zugehörige Kommunikations- und Kontrollkonzept befinden sich zurzeit erst in Erarbeitung.

Zu Frage 2: Die Frage nach den Hauptprozessen der VBZ nimmt das Ergebnis des formulierten Zieles vorweg und kann deshalb noch nicht beantwortet werden.

Bislang wurden bei den VBZ Prozesse in den einzelnen Unternehmensbereichen nach unterschiedlichen Systematiken und mit verschiedenen informatikgestützten Werkzeugen (z. B. PowerPoint, Visio) dokumentiert. Um auch bereichsübergreifende Prozesse abbilden zu können, soll hier eine VBZ-weit einheitliche Regelung gefunden werden. Unter der Dokumentation von Schnittstellen ist zu verstehen, dass festgehalten ist, welches Resultat ein Prozess an einen nächsten Prozess als Ausgangsprodukt übergibt (z. B.: Das Garagenpersonal übergibt dem Fahrpersonal bei der Ausfahrt am Morgen ein fahrtaugliches, geputztes und aufgetanktes Fahrzeug).

Zu Frage 3: Die Interpretation des Fragestellers („Sobald das neue System einmal läuft,...“) trifft nicht zu. Aus Sicht der VBZ ist entscheidend, dass sich die Fahrgäste nach Abschluss einer zeitlich definierten (und den Fahrgästen mittels Hinweisklebern auf den Infobildschirmen auch kommunizierten) Testphase auf die Angaben des Fahrgastinformationssystems verlassen können. „Kinderkrankheiten“ sollen vor Aufnahme des „scharfen“, produktiven Betriebes ausgemerzt werden. Herausforderungen bei der Betriebsaufnahme sind einerseits das richtige Funktionieren der technischen Installationen, aber vor allem auch die Beschickung des Systems mit den neu zusätzlich möglichen Informationen durch die Mitarbeitenden der Leitstelle. Die dazu nötigen Abläufe sind neu und werden sich auch nach intensiver Schulung erst einspielen müssen.

Der Mehrwert des neuen Systems für die Fahrgäste liegt einerseits angebotsseitig in den verbesserten Möglichkeiten im Bereich Anschluss-Sicherung, andererseits in der verbesserten Fahrgastinformation. Diese umfasst in den Fahrzeugen die automatische Ansage der nächsten Haltestelle, weiter Bildschirme mit der Darstellung der kommenden Haltestellen, Restfahrzeit, Umsteigemöglichkeiten, Anschlüsse, sowie optische und akustische Informationen zur aktuellen Betriebssituation mit Verspätungen oder Störungen und Umleitungen. In einer nächsten Projektphase werden zusätzlich wichtige Haltestellen mit Abfahrtsanzeigern ausgerüstet, welche bei Bedarf ebenfalls Störungsmeldungen anzeigen können.

Zu Frage 4: Der fragliche Satz bedeutet, dass für die VBZ wichtige Hochbauprojekte wie z. B. die Renovation bzw. der Ausbau der Garagen Hardau und Hagenholz, der Ausbau des Depots Oerlikon für die Garagierung der Fahrzeuge der Glattalbahn, das Depotprojekt Hard, die Abstellanlage Kalkbreite und die Instandstellung des Hauptgebäudes auf dem VBZ-Areal in Altstetten gemäss Zeitplan vorangetrieben werden sollen.

Zu Frage 5: Der Begriff der „ZVV-Produkte“ taucht seit 2003 regelmässig auf den Zielplakaten der VBZ auf. Verstanden werden darunter sämtliche Produkte, deren Vertrieb die VBZ im Auftrag des ZVV ausführen: Sämtliche ZVV-Fahrausweise, Informationsprodukte wie ZVV-Fahrpläne, oder auch Spezialangebote für Firmen wie der ZVV-BonusPass (ehemals Bonuskarte). Erlöse aus ZVV-Produkten fliessen direkt an den ZVV und erscheinen nicht in der VBZ-Rechnung. Dagegen werden Einnahmen aus dem Verkauf von VBZ-Produkten wie z. B. Extrafahrten, VBZ-Werbeartikeln oder der Verkehrsmittelwerbung in der VBZ-Rechnung als Nebenerträge aufgeführt.

Vor dem Stadtrat
der Stadtschreiber
Dr. André Kuy